



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

## **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 61/2021**

### **RENOVAÇÃO DO CONTRATO DE SUPORTE EM GARANTIA - STORAGE NETAPP**

Nos termos da Lei n.º 14.133/2021, apresentamos a seguir as diretrizes básicas que têm por finalidade estabelecer os requisitos preliminares objetivando a contratação de empresa especializada em prestação do serviço de suporte em garantia para o equipamentos storage da marca Netapp.

#### **1. OBJETO**

O objeto deste Termo de Referência é a contratação de empresa especializada para fornecimento da **RENOVAÇÃO DO CONTRATO DE SUPORTE EM GARANTIA DO STORAGE NETAPP**, na forma especificada no item 3 deste documento.

#### **2. JUSTIFICATIVA**

O presente pedido fundamenta-se na necessidade de manutenção preventiva e corretiva do equipamento de armazenamento de dados em grande volume (STORAGE) da marca NetApp existente no TRE, no qual estão armazenados todos os dados referentes aos sistemas administrativos e de virtualização dos serviços de rede. Dessa forma tornando-se equipamento crucial para manutenção da disponibilidade dos serviços ofertados pela Coordenadoria de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

#### **3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- Características Técnicas Mínimas:

Deverá possuir as seguintes características técnicas mínimas:

- Renovação de garantia do equipamento FAS2552 (serial numbers: 621551000184 e 621551000185) já existente no data center da CONTRATANTE;
- A renovação da garantia do equipamento deverá ser feita junto ao fabricante do mesmo;
- Durante o prazo de garantia, deverão ser prestados serviços de assistência técnica ao equipamento, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para o equipamento, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE;
- A garantia deverá atender qualquer tipo de problema apresentado pelo equipamento, tanto de software quanto de hardware;
- O atendimento poderá ser remoto, através de telefone e e-mail, 24 (vinte e quatro) horas por dia, tanto em dias úteis, quanto aos sábados, domingos e feriados, correndo toda a mão-de-obra por conta da CONTRATADA;
- Deverá permitir acesso à base de conhecimento do fabricante bem como às atualizações de firmware de novas versões e atualizações dos softwares de gerenciamento, sempre que disponibilizadas pelo fabricante;

- A CONTRATADA deverá monitorar proativamente o equipamento durante todo o período de validade da garantia, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, tanto em dias úteis, quanto aos sábados, domingos e feriados;
  - Após a detecção de alguma falha do equipamento, detectada através do monitoramento proativo ou através de constatação pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá iniciar as tratativas imediatamente;
  - Caso durante o período de garantia, haja a necessidade de substituição de algum equipamento, peça ou acessório, deverá ser entregue no local de instalação do mesmo (Boa vista/RR), equipamento, peça ou acessório novo, sem uso anterior, do mesmo modelo ou comprovadamente superior (neste caso, o equipamento deve ter características compatíveis), sem custos à CONTRATANTE, em até 3 (três) dias úteis após a constatação do problema;
  - Eventuais despesas com deslocamento de técnicos da CONTRATADA ao local de instalação dos equipamentos, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA.
  - Na assinatura do contrato o fornecedor deverá apresentar documentação do fabricante comprovando ser revenda autorizada NetApp no Brasil. A comprovação poderá ser feita através de declaração do fabricante ou através de consulta ao site do fabricante na URL <http://solutionconnection.netapp.com/partnerdirectory.aspx>;
- Atualizações
    - A contratada deverá disponibilizar, na vigência do contrato, todas as atualizações dos softwares e firmwares dos equipamentos, concebidas em data posterior ao seu fornecimento, pelo período especificado no termo de referência, sem qualquer ônus adicional para o contratante;
    - As atualizações incluídas devem ser do tipo “minor release” e “major release”, permitindo manter os equipamentos atualizados em sua última versão de software/firmware;
    - A instalação de novas atualizações caso necessário será de responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo a CONTRATADA apenas a disponibilização das mesmas;
- Suporte Técnico
    - A empresa contratada deverá disponibilizar, cumulativamente, estrutura de suporte técnico por meio de atendimento telefônico, website e e-mail;
    - O suporte da contratada deverá operar em regime 24x7.
    - As ligações deverão ser gratuitas, adotando-se o sistema 0800;
    - A contratada deverá disponibilizar um portal web com disponibilidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano, com sistema de help-desk para abertura de chamados de suporte técnico;
    - A equipe técnica da contratante poderá abrir, gerenciar status e conferir todo o histórico de chamados de suporte técnico, mediante login e senha de acesso ao sistema;
    - Os chamados abertos por e-mail deverão ter sua abertura automática no portal web;
    - Todo o chamado aberto deverá ter sua resolução técnica registrada no sistema web de help-desk;
    - A contratada deverá prestar o suporte técnico inicial, sendo facultado o escalonamento das questões para o fabricante, ficando, entretanto, responsável pelo acompanhamento e prestação de informações junto à contratante;
    - A contratada deve indicar, por ocasião do início dos trabalhos, os procedimentos para abertura de suporte técnico;
- Exigências Comerciais e de Qualificação do Fornecedor

- Atestado de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, impresso em papel timbrado, com os dados do responsável pela informação atestada, comprovando que a licitante forneceu, instalou, configurou e prestou suporte técnico a equipamento de características semelhantes aos especificados neste edital, prestando a devida garantia de forma satisfatória. A seu critério, o TRE-RR poderá fazer diligências para comprovação do conteúdo dos atestados. Não serão aceitas declarações genéricas de catálogos, manuais ou internet. Os atestados deverão ser apresentados em seu original ou cópia devidamente autenticada;
- A empresa deverá possuir, como condição para assinatura do contrato, pelo menos 1 (um) profissional com certificação técnica oficial do fabricante, compatível com o(s) objeto(s) deste processo, capaz de prestar o suporte aos produtos em garantia e escalar o chamado ao fabricante conforme necessidade. Para comprovação desta exigência, a empresa poderá apresentar cópia do contrato ou promessa de contratação assinada por ambos.

#### **4. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

- O contrato de garantia deverá ser renovado até a data de 31/01/2023 com início a partir da data de assinatura do contrato.

#### **5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- O serviço será executado por demanda mediante abertura de chamado técnico junto à contratada.

#### **6. DAS OBRIGAÇÕES DO TRE-RR:**

- Propiciar à empresa todas as condições necessárias à execução dos serviços.
- Efetuar o pagamento à empresa, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas entre o TRE-RR e a empresa a ser contratada.
- Notificar, por escrito, à empresa a ser contratada, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços.
- Promover, através da Seção de Infraestrutura e Comunicação - SIC, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as ocorrências e falhas detectadas na execução dos mesmos, e comunicar à empresa os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte daquela.

#### **7. DO PAGAMENTO:**

- O faturamento será mensal. A fatura deverá ser protocolada no setor responsável pelos menos 15 (quinze) dias antes de seu vencimento contendo todas as informações necessárias para dela se dar quitação e deverá estar de acordo com as normas fiscais vigentes.
- Se a nota fiscal for apresentada com erro, será devolvida para retificação e reapresentação.
- Observar-se-á ainda, se o CNPJ apresentado na Nota Fiscal é o mesmo constante dos documentos habilitatórios.
- Será pago o valor líquido após o desconto de retenções devidas.
- O TRE estabelecerá a ordem de pagamento das faturas a seu critério com base nos normativos vigentes.

#### **8. DA FONTES DE RECURSOS E DO VALOR ESTIMADO:**

- Programa de Trabalho: 02122057022720001 – Gestão e Administração do Programa.
- Elemento de Despesa: 339039 – Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica.
- O valor estimado da contratação ficou orçado em R\$ 38.141,70, tendo-se em conta as cotações juntadas aos eventos 0642782, 0643765 e 0644343, com as considerações e

apontamentos laçados no evento 0644347, pelo setor demandante.

## 9. DA FISCALIZAÇÃO:

- Para a devida operacionalização do objeto deste Termo de Referência, a Seção de Infraestrutura e Comunicação – SIC exercerá a fiscalização do serviço prestado.
- **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- Pelo atraso, inexecução total ou parcial das obrigações, ou o descumprimento de qualquer cláusula ou condição contida no edital e seus anexos, o CONTRATANTE poderá, garantida defesa prévia, aplicar à CONTRATADA, conforme o caso, as seguintes sanções:
- Advertência, aplicada nos seguintes casos:
  - a) descumprimento parcial das obrigações e responsabilidades assumidas contratualmente, e nas situações que ameacem a qualidade do produto ou serviço, ou a integridade patrimonial ou humana;
  - b) outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do TRE/RR, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.
- Multa de 0,5 % (cinco décimos por cento) ao dia, até o limite de 10% (dez por cento), incidente sobre a parcela inadimplida do contrato, no caso de:
  - a) atraso injustificado no cumprimento dos prazos estabelecidos item 8 deste Termo de Referência;
  - b) atraso injustificado no prazo para conclusão dos serviços.
- Após o quadragésimo primeiro dia de atraso na entrega e a critério da Administração, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar inexecução total da obrigação com consequente rescisão contratual.
- Pela inexecução total ou parcial, por culpa da CONTRATADA, será aplicada multa compensatória, calculada em até 10% (dez por cento) sobre a parcela inadimplida, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.
- As multas aplicadas em função de atraso no cumprimento do cronograma de execução serão reavidas pela CONTRATADA caso a conclusão dos serviços ocorra dentro do prazo contratual.
- O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA.
- A aplicação de qualquer das penalidades previstas, realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa.

## 10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

- Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Geral.

**Severino José Caetano Filho**  
*Seção de Infraestrutura e Comunicação*  
*TRE-RR/PRES/DG/STIC/CISC/SIC*

---



Documento assinado eletronicamente por **JANDERSON DE MEDEIROS TEIXEIRA, Assessor**, em 06/10/2021, às 16:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0644984** e o código CRC **404CE7CB**.

---

0001219-27.2021.6.23.8000

0644984v1